



21世纪经济学管理学系列教材

组织行为学

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

主 编 李 伟

副主编 张文慧 王淑红



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



21世纪经济学管理学系列教材

组织行为学

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

主 编 李 伟

副主编 张文慧 王淑红



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/李伟主编;张文慧,王淑红副主编. —武汉:武汉大学出版社,2012.8

21 世纪经济学管理学系列教材

ISBN 978-7-307-09970-8

I. ①组… II. ①李… ②张… ③王… III. ①组织行为学—高等教育—教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 153778 号

责任编辑:辛 凯 责任校对:黄添生 版式设计:马 佳

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷:湖北金海印务有限公司

开本: 787 × 1092 1/16 印张:30 字数:702 千字 插页:1

版次: 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-09970-8/C · 322 定价:39.00 元

版权所有,不得翻印;凡购我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

前 言

组织行为学作为研究各种工作组织中人的行为规律的学科，是伴随着管理教育和实践的需要而发展起来的。这些年来，随着我国管理教育的发展和管理实践的需要，组织行为学这门学科受到了越来越多的重视，在人力资源管理核心课程的基础上，教育部也将其列为工商管理教育的核心必修课程。当前，如何更好地弄清和掌握人在各种组织中的行为规律，从而更有效地预测、引导和控制人的行为，提高组织的竞争优势，已成为广大管理界人士都希望学习、研究和解决的重要课题。

这本《组织行为学》就是为了满足我国管理教育、研究和实践界各方人士的需要而编写的。本书在编写过程中，有以下几个特点：

第一，全面系统地阐述组织行为学学科的基础理论和基本知识。组织行为学经过多年的发展，已经形成一个庞大、完整的学科体系，本书能够整体系统地介绍组织行为学学科的基础理论及知识，使读者能够全面准确地掌握学科各方面的基本知识点。

第二，突出介绍组织行为学领域新的研究理论及热点问题。组织行为学学科的迅速发展，涌现了大量的新理论及热点内容，本书尽可能地在一定的篇幅内，用简洁、精练的方式，对这些理论及问题予以介绍，便于读者及时了解组织行为学领域的最新发展与热点内容。

第三，采用有效的体例及方式方便读者学习。根据本书的写作体例，每一章的内容包括：学习目标、正文、本章案例、案例思考题、本章小结和复习思考题。这种安排，对于读者理解和掌握组织行为学的相关内容，引导和启发应用问题思考，具有一定的帮助，从而方便读者提高学习效果。

本书分为四个部分，共 17 章。第一部分为导论，第二部分为个体行为，第三部分为群体行为，第四部分为组织行为。

第一部分导论包括第一章。第一章“组织行为学概论”论述了组织行为学理论的起源与发展，组织行为学的概念、研究对象及研究目的，组织行为学的研究方法。

第二部分个体行为包括第二章到第七章。第二章“人格理论”论述了人格的概念，几种主要的人格特质理论，影响组织行为的主要人格特质，人格差异与管理，以及人格与主观幸福感。第三章“能力与学习”论述了能力的概念，两种学习理论，以及学习与行为之间的关系。第四章“知觉与归因”论述了知觉的含义与特点，社会知觉的概念，社会知觉的偏差，以及归因理论。第五章“价值观与态度”论述了价值观的定义、特征与分类，态度的概念与构成，态度的形成与发展，以及态度、价值观在组织中的运用。第六章“情绪与压力管理”论述了情绪的概念与相关理论，组织中的情绪管理，组织中的压力与理论模型，以及压力管理在组织中的应用。第七章“需要、动机与激励理论”论述

了需要与动机的概念,激励与激励理论,以及激励理论在组织中的应用。

第三部分群体行为包括第八章到第十四章。第八章“群体理论与行为”论述了群体的定义及分类,群体的发展阶段与功能,以及群体内行为。第九章“群体沟通与决策”论述了沟通的定义、功能及过程,解决有效沟通障碍的途径,跨文化背景下的沟通,以及群体决策。第十章“群体的冲突”论述了冲突的定义、类型与过程,冲突产生的原因、结果和处理,以及群体冲突管理。第十一章“群体中的人际关系”论述了人际关系的定义、类型和构成要素,群体人际关系的形成与作用,群体人际关系的影响因素及改善,以及群体人际关系的测量。第十二章“工作团队”论述了团队的定义和类型,影响团队有效性的因素,以及构建高效工作团队的措施。第十三章“领导理论”论述了领导的定义及特征,各种领导理论,以及领导艺术与决策。第十四章“权力与政治”论述了权力的定义及基础,权力的来源及影响因素,以及政治行为的应用。

第四部分组织包括第十五章到第十七章。第十五章“组织结构与设计”论述了组织结构的设计,传统的组织结构,以及现代的组织结构。第十六章“组织文化”论述了组织文化的定义、结构及类型,组织文化的建设以及跨文化的管理。第十七章“组织变革与发展”论述了组织变革的定义与意义,组织变革的立场分析,组织变革的过程,以及组织变革的模型。

本书由中南财经政法大学工商管理学院李伟副教授任主编,张文慧副教授和王淑红副教授任副主编,共同协商设计全书的结构。全书共17章,依行文顺序,具体分工如下:第一章由李伟撰写,第二章由田欣、张妍撰写,第三章由刘诚臣、夏勋撰写,第四章由马佳意、王淑红撰写,第五章由陈玉婵、曾朝霞撰写,第六章由李倩、李伟撰写,第七章由林杨梅、李伟撰写,第八章由张文慧、王志辉撰写,第九章由苑贺元、潘喆撰写,第十章由潘喆、苑贺元撰写,第十一章由张妍、田欣撰写,第十二章由张文慧、吴优撰写,第十三章由张文慧、唐婉喻撰写,第十四章由谢建豪撰写,第十五章由梅继霞、曹迎撰写,第十六章由吴文君、郝明撰写,第十七章由王玉燕、石军伟撰写。全书由李伟统稿。

本书适合各类经济管理专业的研究生、EMBA、MBA、MPA、本科生、管理培训学员,各种组织的领导和管理者,以及所有希望提升自己领导和管理能力的人士阅读。

感谢武汉大学出版社编辑的热情支持和大力帮助,他们为本书的出版付出了很多心血。

由于作者的理论水平和实践经验的局限性,以及时间精力的有限,本书难免存在种种不足和不妥之处,敬请各位读者不吝指正,我们将不断改进,使其日臻完善。

李 伟

2012年4月1日于湖北武汉

目 录

第一部分 导 论

第一章 组织行为学概论.....	3
第一节 组织行为学的起源与发展.....	3
一、科学管理理论.....	3
二、古典组织理论.....	6
三、人际关系学说与霍桑试验.....	8
四、行为学说	11
五、组织行为学的新发展——积极组织行为学	12
第二节 组织行为学概述	17
一、组织行为学的概念	17
二、组织行为学的目标	20
三、组织行为学的体系	21
四、组织行为学的学科基础	22
第三节 组织行为学的研究方法	24
一、组织行为学研究的目标与假设	24
二、组织行为学研究方法的分类	25
三、组织行为学研究的过程和步骤	27
四、模型与量表	28
五、测量的信度与效度	31
案例分析	32
本章小结	33
本章思考题	33

第二部分 个 体 行 为

第二章 人格理论	37
第一节 人格理论概述	37
一、人格的含义	37
二、气质和性格	39
第二节 人格特质理论	46
一、奥尔波特的人格特质理论	46

二、卡特尔的人格特质理论	46
三、大五人格理论	47
四、艾森克的人格三因素模型	51
第三节 影响组织行为的主要人格特质	52
一、控制点	52
二、自尊	53
三、马基雅维利主义	53
四、冒险倾向	54
五、A 型人格、B 型人格与 C 型人格	54
六、自我效能感	55
七、自我监控	55
八、自恋	56
第四节 人格差异与管理	56
一、根据员工人格特质合理安排工作	57
二、根据不同个体选择有效的管理方式	58
三、根据不同个体配置合理的团队结构	58
四、关注员工身心健康, 注重员工良好人格培养	59
第五节 人格与主观幸福感	59
一、幸福感的概念	59
二、人格与主观幸福感	60
案例分析	62
本章小结	63
本章思考题	64
第三章 能力与学习	65
第一节 能力概述	65
一、能力的概念与类型	65
二、能力的培养	66
第二节 学习理论	69
一、学习的含义	69
二、学习理论	70
第三节 学习与行为	75
一、行为塑造	76
二、工作培训	84
案例分析	84
本章小结	85
本章思考题	86

第四章 知觉与归因	87
第一节 社会知觉概述	87
一、知觉的概念和特点	87
二、感觉、错觉与知觉	90
三、社会知觉的概念和特点	91
四、影响社会知觉的因素	92
第二节 社会知觉的偏差	94
一、社会知觉的偏差	94
二、社会知觉在管理实践中的应用	97
第三节 归因理论	101
一、归因理论	101
二、归因偏差	103
三、归因理论在管理中的应用	105
案例分析	106
本章小结	108
本章思考题	109
第五章 价值观与态度	110
第一节 价值观	110
一、价值观的概念与分类	110
二、价值观的文化差异	113
三、价值观对行为的影响	114
第二节 态度	115
一、态度的定义和构成	115
二、态度的特性与功能	116
第三节 态度的形成与发展	117
一、态度的形成及影响因素	117
二、态度转变的理论与方法	119
第四节 态度、价值观在组织中的运用	123
一、个人价值观与组织价值观相匹配	123
二、态度对组织行为的影响	123
三、组织承诺	125
四、工作满意度	127
五、组织公民行为	129
六、组织公平感与支持感	131
案例分析	135
本章小结	136
本章思考题	136

第六章 情绪与压力管理	137
第一节 情绪概述	137
一、情绪和情感	137
二、情绪的分类	139
三、情绪的认知理论和社会结构理论	141
四、情绪智力	146
第二节 组织中的情绪管理	149
一、情绪失调与组织支持	149
二、情绪管理的具体方法	150
第三节 组织中的压力	152
一、压力与应激	152
二、工作压力的理论模型	154
三、压力的来源	155
第四节 压力管理在组织中的应用	159
一、企业实施压力管理的意义、原则与内容	159
二、个人压力管理的策略	163
三、组织压力管理的策略	165
案例分析	167
本章小结	168
本章思考题	169
第七章 需要、动机与激励理论	170
第一节 需要与动机	170
一、需要	170
二、动机	171
三、需要、动机和行为之间的关系	172
第二节 激励及激励理论	172
一、激励	173
二、内容型激励理论	176
三、过程型激励理论	183
第三节 激励理论在组织中的应用	191
一、激励、工作满意度与工作绩效	191
二、激励与工作设计	194
三、组织中的心理契约问题	196
案例分析	199
本章小结	200
本章思考题	201

第三部分 群 体 行 为

第八章 群体理论与行为	205
第一节 群体及其类型	205
一、群体的概念	205
二、群体的类型	206
三、正式群体与非正式群体	207
第二节 群体结构与功能	210
一、群体发展阶段	210
二、群体结构	212
三、角色定位的社会化	219
四、群体的功能	220
第三节 群体内行为	221
一、群体动力理论	221
二、群体对个体行为的影响	222
三、群体士气	225
案例分析	228
本章小结	230
本章思考题	231
第九章 群体沟通与决策	232
第一节 沟通概述	232
一、沟通的概念	232
二、沟通的类型与模式	233
三、沟通的功能	238
四、沟通的过程	240
第二节 有效沟通	241
一、有效沟通的障碍	241
二、解决有效沟通障碍的途径	244
第三节 跨文化沟通	246
一、跨文化背景下的沟通	246
二、有效进行跨文化沟通的方法	247
第四节 群体决策	248
一、群体决策的概念	248
二、群体决策与个体决策	249
三、群体决策中的问题	250
四、群体决策的方法	252
案例分析	253

本章小结·····	254
本章思考题·····	255
第十章 群体的冲突 ·····	256
第一节 群体冲突概述 ·····	256
一、冲突的概念·····	256
二、冲突的类型·····	257
三、群体冲突的过程·····	262
第二节 群体冲突产生的原因与结果 ·····	265
一、群体冲突产生的原因·····	265
二、群体冲突的结果·····	267
三、群体冲突的影响·····	268
第三节 群体冲突的管理 ·····	269
一、群体冲突管理的概念与原则·····	269
二、群体冲突管理的基本策略·····	269
三、群体冲突管理的过程·····	272
四、群体冲突管理的方法·····	273
案例分析·····	274
本章小结·····	277
本章思考题·····	278
第十一章 群体中的人际关系 ·····	279
第一节 人际关系概述 ·····	279
一、人际关系的概念·····	279
二、人际关系的类型和构成要素·····	280
三、人际关系的基本原则·····	285
第二节 群体人际关系的形成与作用 ·····	286
一、群体人际关系的形成过程·····	286
二、群体人际关系的重要作用·····	289
第三节 群体人际关系的影响因素及改善 ·····	292
一、影响群体人际关系的因素·····	292
二、群体内人际关系的平衡与改善·····	294
第四节 群体人际关系的测量 ·····	297
一、社会测量法·····	298
二、参照测量法·····	299
三、贝尔斯测量法·····	299
案例分析·····	300
本章小结·····	302

本章思考题.....	303
第十二章 工作团队.....	304
第一节 团队概述.....	304
一、团队的概念及特征.....	304
二、团队的类型.....	307
第二节 影响团队有效性的因素.....	309
一、个人特征.....	309
二、结构因素.....	311
三、任务特征.....	312
第三节 高效工作团队.....	314
一、高效工作团队的特征.....	314
二、团队互动过程.....	316
三、建立高绩效团队的挑战.....	324
四、如何建立高绩效团队.....	325
案例分析.....	328
本章小结.....	330
本章思考题.....	330
第十三章 领导理论.....	332
第一节 领导概述.....	333
一、领导的概念.....	333
二、领导的功能.....	334
三、影响领导效果的因素.....	336
第二节 领导理论.....	336
一、特质论.....	336
二、行为论.....	338
三、权变的领导理论.....	341
四、领导者—成员交换理论.....	346
五、最新的领导理论.....	347
六、中国式的领导——家长式领导.....	352
第三节 领导艺术与决策.....	353
一、领导的艺术.....	353
二、领导决策.....	356
案例分析.....	360
本章小结.....	361
本章思考题.....	362

第十四章 权力与政治	363
第一节 权力的定义及基础	363
一、权力的定义及分类.....	363
二、权力与领导的关系.....	365
三、权力的基础.....	365
第二节 权力的来源及影响因素	369
一、权力的建立.....	369
二、群体中的权力——联盟.....	370
三、影响权力的关键因素——依赖性.....	371
第三节 政治行为	372
一、政治的含义及发展.....	372
二、政治行为的影响因素.....	373
三、组织中的政治行为.....	375
案例分析.....	376
本章小结.....	379
本章思考题.....	380

第四部分 组织行为

第十五章 组织结构与设计	383
第一节 组织结构的设计	383
一、组织结构设计的要素.....	383
二、影响组织结构设计的权变因素.....	388
第二节 传统的组织结构	392
一、简单结构.....	393
二、职能制结构.....	394
三、事业部制结构.....	395
第三节 现代的组织结构	396
一、现代组织结构的特点.....	396
二、现代组织的结构的类型.....	398
三、现代组织结构的发展趋势.....	404
案例分析.....	405
本章小结.....	407
本章思考题.....	407
第十六章 组织文化	408
第一节 组织文化概述	408
一、组织文化的内涵.....	408
二、组织文化的结构与类型.....	410

三、组织文化的特征	414
四、组织文化的作用	415
第二节 组织文化的建设	418
一、组织文化的建立与维持	418
二、组织文化的传承	421
三、组织文化的变革与创新	423
第三节 组织的跨文化管理	426
一、组织跨文化管理的理论与模式	426
二、组织跨文化的冲突与管理	430
三、组织兼并中的文化整合	431
案例分析	434
本章小结	435
本章思考题	435
 第十七章 组织变革与发展	 436
第一节 组织变革概述	436
一、组织变革的定义	436
二、组织变革的意义	437
三、组织必须变革的诊断	437
四、组织变革的内容及方法	438
第二节 组织变革的立场分析	440
一、引发组织变革的力量	440
二、组织变革的阻力及克服	442
第三节 组织变革的过程	446
一、组织变革的一般过程	446
二、组织变革的艺术	448
第四节 组织变革的模型	449
一、卢因模型	449
二、系统变革模型	450
三、科特的组织变革模型	451
四、巴斯的观点和本尼斯的模型	451
五、选择最适合的组织变革模型	452
案例分析	452
本章小结	455
本章思考题	455
 参考文献	 456

第一部分 导 论

第一章 组织行为学概论

【学习目标】

组织行为学是研究组织中人的心理行为规律的一门科学。通过本章的学习，要了解组织行为学理论的起源与发展过程，要知道组织与组织行为的含义，要明确组织行为学的概念、研究对象以及研究目的，要清楚组织行为学的研究方法。

第一节 组织行为学的起源与发展

有人说，自从有了人类历史就有了管理。管理思想和理论一直是随着历史的发展而不断演变着的。古埃及、古巴比伦王国以及我国古代都出现过闪光的管理思想和理论。例如，早期的埃及文献中表明，金字塔的建设者们曾认识到诸如权威性、责任 and 专业化等某些基本原理，汉谟拉比的巴比伦法典归纳出了控制和责任原理。我国春秋战国时期以儒家为代表的诸子百家思想，以及军事家孙武所著的《孙子兵法》等，对现代管理仍有重要的参考价值。但只是在最近 100 多年中，人们才系统地对管理加以研究，使之逐渐形成一种知识体系，进而成为一门正式的学科。

可以说，20 世纪前对管理产生最大影响的是西方的工业革命。工业革命开始于 18 世纪的英国，它使机器取代了人力，工厂取代了家庭作坊。但是，要使这种大量使用机器的工厂有效运营，管理是必不可少的，管理者要预测市场需求，保证工厂有足够的原材料，向每个工人分派任务，指挥每天的生产，协调各方面的活动，以及为产品寻找市场，等等。

一般来说，管理成为一门较系统的学科是从 19 世纪末、20 世纪初美国的“科学管理”开始的，从那时到现在，管理学科发展迅速，出现了一系列的管理理论或学说。

一、科学管理理论

（一）泰勒的科学管理理论

19 世纪末、20 世纪初，科学技术和社会经济都发生了巨大变化，这对企业管理提出了新的要求，也为创造管理理论提供了有利条件。弗雷德里克·温斯洛·泰勒（Frederick Winslow Taylor, 1856—1915；过去通常译为“泰罗”）出身于美国一个富裕的律师家庭。他曾在哈佛大学读书，后由于得了眼疾，不得不于 18 岁时退学，进入工厂工作。泰勒通过一系列试验和长期的管理实践，总结出了一些管理原理和方法，并将它们系统化，形成了“科学管理”。

1. 泰勒创建“科学管理”的出发点

（1）谋求最高工作效率。泰勒认为，最高的工作效率是工厂主和工人共同达到繁荣